Términos y Condiciones

Nuestros términos y condiciones te explican de manera clara cómo puedes usar nuestra página web y aprovechar los servicios que te ofrecemos. Están diseñadas para que todo sea transparente y sepas qué esperar mientras navegas o realizas compras con nosotros. ¡Queremos que tu experiencia sea fácil y segu

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Titular del servicio (LSSI): Agua de Lujo, S.L. (nombre comercial **Waterluxe**), con NIF [redacted]**9004**, domicilio social en **Calle Estrella de Mar nº 5, 30163 Cobatillas – Murcia (España)**, email de contacto info@waterluxe.es, teléfono 868 780932, inscrita en el Registro Mercantil de Murcia, Tomo **3351**, Libro **0**, Folio **127**, Sección **8**, Hoja **MU 96663**, Inscripción **1**.

Estas condiciones regulan la contratación realizada a través del sitio web y/o la app operados por Waterluxe con cualquier persona física o jurídica (en adelante, el "cliente").

Versión 2026.07.1

1. Objeto y alcance

Las presentes Condiciones Generales regulan el acceso, navegación, uso y, en particular, las compras de productos y/o servicios ofrecidos a través de los canales digitales de Waterluxe, dentro del ámbito territorial de envío y entrega disponible en cada momento y publicado en el sitio web.

Podrán establecerse condiciones particulares para determinados productos, servicios o promociones. En caso de discrepancia entre las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares, prevalecerán estas últimas, siempre que hayan sido expresamente aceptadas por el Cliente.

2. Aceptación y prueba del contrato

Para completar la contratación, el cliente deberá aceptar expresamente las presentes Condiciones Generales, la Política de Privacidad y la Política de Devoluciones y Garantías. Asimismo, la contratación quedará sujeta, en su caso, a las Condiciones Particulares o a la Política de Envíos que resulten aplicables al pedido.

El contrato de compraventa se entenderá perfeccionado en el momento en que Waterluxe confirme la aceptación del pedido mediante el envío de un correo electrónico de confirmación al cliente, una vez recibido y verificado el pago correspondiente.

La aceptación de las presentes Condiciones, junto con la confirmación de pedido remitida por Waterluxe, constituirán la prueba documental del contrato.

3. Idioma(s) del contrato

El presente contrato podrá formalizarse en español y en los demás idiomas que se en
habilitados en el sitio web y/o la aplicación en el momento de la contratación.

En caso de discrepancia entre versiones, prevalecerá la versión redactada en español, salvo que la normativa imperativa de protección de consumidores disponga lo contrario.

Las comunicaciones posteriores con el cliente se realizarán, siempre que resulte posible, en el mismo idioma utilizado por el cliente en sus comunicaciones con Waterluxe.

4. Información precontractual

Antes de la contratación, el cliente dispondrá de la información precontractual legalmente exigible a lo largo del proceso de compra. En la ficha de cada producto o servicio podrá consultar, entre otros aspectos, sus características principales, el precio con los impuestos incluidos y el plazo estimado de entrega cuando resulte aplicable.

Los gastos de envío y, en su caso, cualquier otro coste adicional se mostrarán durante el proceso de compra. Su importe podrá variar en función del destino, del peso, volumen de los productos u otras circunstancias del pedido, por lo que el coste total se calculará y mostrará al cliente antes de finalizar la compra.

Durante el proceso de compra, el cliente podrá identificar y corregir los errores en la introducción de los datos antes de finalizar el pedido.

Una vez formalizada la contratación, Waterluxe remitirá al cliente, por correo electrónico, la confirmación de la contratación realizada. Asimismo, el cliente consiente expresamente la expedición y recepción de la factura en formato electrónico, que le será remitida por correo electrónico y quedará, además, disponible para su descarga a través de su cuenta de cliente. El cliente podrá solicitar, en cualquier momento y sin coste adicional, el envío de una copia de la factura en papel.

5. Perfil del cliente y cuenta

Solo podrán contratar los servicios y productos de Waterluxe las personas físicas mayores de 18 años y

dirección de correo electrónico facilitada durante el proceso de compra.

En Waterluxe no se ofrecen compras como invitado. La creación automática de la cuenta de cliente forma parte del proceso de contratación y resulta necesaria para garantizar la correcta identificación del comprador, la trazabilidad de los pedidos, el acceso a facturas, la gestión de devoluciones, garantías, incidencias y comunicaciones relacionadas con el pedido, así como para ofrecer un adecuado servicio posventa.

Esta cuenta permitirá al Cliente acceder, entre otras funcionalidades, a:

- Realizar futuras compras de forma más rápida.
- Consultar el historial de pedidos.
- Descargar facturas.
- Gestionar devoluciones y solicitudes de garantía.
- Actualizar sus datos de contacto y direcciones de envío.

El sistema asignará inicialmente una contraseña aleatoria y remitirá al cliente las instrucciones necesarias para establecer una nueva contraseña y modificarla posteriormente cuando lo desee.

El cliente será responsable de la custodia y confidencialidad de sus credenciales de acceso, así como de la veracidad, exactitud y actualización de los datos facilitados durante el proceso de contratación. Asimismo, deberá comunicar a Waterluxe, sin demora indebida, cualquier pérdida, uso indebido, acceso no autorizado o sospecha de compromiso de su cuenta, a fin de que puedan adoptarse las medidas de seguridad oportunas.

El cliente podrá solicitar la supresión de su cuenta en cualquier momento, de conformidad con lo previsto en la Política de Privacidad. No obstante, la supresión de la cuenta no afectará a las obligaciones legales de Waterluxe de conservar determinada información durante los plazos exigidos en materia fiscal, contable y de garantía de productos.

6. Precios y gastos adicionales

Todos los precios de los productos y servicios se expresan en euros (€) e incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) aplicable y demás impuestos que, en su caso, correspondan. El precio final, incluidos los gastos de envío u otros adicionales, se mostrará siempre al cliente antes de completar la contratación.

pedidos con destino a la Península (España), salvo en el caso de productos voluminos os o que requieran condiciones logísticas especiales, cuyos costes específicos se informarán p e al cliente.

Los envíos a destinos fuera de la Península y de la Unión Europea estarán sujetos a tarifas diferenciadas, que se comunicarán al cliente antes de la confirmación del pedido.

Waterluxe se reserva el derecho de actualizar o modificar los precios en cualquier momento. No obstante, las variaciones no afectarán a los pedidos ya confirmados.

En caso de producirse errores tipográficos o aritméticos evidentes en los precios mostrados, Waterluxe informará al cliente a la mayor brevedad posible, pudiendo este optar por reconfirmar su pedido con el precio correcto o por cancelarlo sin coste alguno.

7. Fiscalidad y ventas en la UE

En las ventas realizadas a consumidores finales, los precios incluirán el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) que resulte aplicable conforme al régimen fiscal vigente de Waterluxe en el momento de la compra.

Con carácter general, Waterluxe aplicará el IVA español en sus ventas a consumidores finales, salvo que legalmente resulte aplicable otro tipo impositivo por razón del país de destino, por superar los umbrales establecidos para ventas intracomunitarias a distancia o por acogerse al régimen de ventanilla única (OSS).

En las ventas a empresas o profesionales (B2B) establecidos en otro Estado miembro de la Unión Europea, las entregas podrán estar exentas de IVA siempre que el Cliente facilite un NIF-IVA válido y verificado en el sistema VIES, y se aporte prueba suficiente de la expedición o transporte de los bienes fuera de España.

Las facturas serán emitidas y conservadas por Waterluxe conforme a la normativa aplicable. En las contrataciones con consumidores, la expedición de la factura electrónica estará condicionada a la obtención previa de su consentimiento expreso. El consumidor conservará, en todo caso, el derecho a recibir la factura en papel sin coste adicional.

protocolos de cifrado estándar en la industria (SSL/TLS). Waterluxe no tiene acceso en momento a los datos de las tarjetas de crédito o débito del cliente, ya que la gestión de se efectúa directamente a través de los proveedores de servicios de pago autorizados.

Los medios de pago disponibles se indicarán en cada momento en el sitio web y/o la aplicación.

Con el fin de prevenir operaciones fraudulentas, Waterluxe se reserva el derecho de verificar la identidad y los datos aportados por el cliente, pudiendo solicitar documentación adicional antes de confirmar un pedido. En caso de detectarse indicios de fraude, se podrán retener, suspender o cancelar pedidos de forma preventiva, informando al cliente de la situación, siempre que ello no comprometa las medidas de prevención del fraude ni exista impedimento legal.

9. Disponibilidad y errores manifiestos

Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos. Waterluxe realiza esfuerzos continuos para que el stock reflejado en el sitio web y en la aplicación se actualice en tiempo real. No obstante, puede producirse alguna discrepancia puntual entre el inventario mostrado y la disponibilidad real, especialmente en situaciones de alta demanda o incidencias técnicas.

En caso de falta de stock o de detección de un error técnico o tipográfico evidente en el precio, descripción o disponibilidad del producto, Waterluxe informará al cliente a la mayor brevedad posible.

En tal supuesto, el cliente podrá optar entre:

- Recibir el reembolso íntegro de las cantidades abonadas, que se efectuará sin demora indebida y, en todo caso, dentro del plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la notificación, o
- Aceptar voluntariamente, sin coste adicional, un producto o servicio de características y valor equivalentes o superiores.

No obstante, Waterluxe no estará obligada a suministrar un producto o prestar un servicio cuyo precio, descripción o características se hayan mostrado de forma manifiestamente incorrecta como consecuencia de un error evidente, siempre que dicho error fuera notorio y razonablemente reconocible por el cliente.

10. Comunicaciones

facilitado por el cliente durante el proceso de compra. El cliente es responsable de pr r una dirección de correo electrónico válida y operativa, así como de revisar tanto la bandej da como la de correo no deseado (spam).

El envío de comunicaciones comerciales por parte de Waterluxe únicamente se realizará cuando exista una base jurídica válida conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos (consentimiento expreso o interés legítimo). En todo caso, el cliente podrá oponerse en cualquier momento a la recepción de dichas comunicaciones mediante el enlace habilitado al efecto en cada comunicación o a través de los canales de contacto indicados en la Política de Privacidad.

11. Actualización de condiciones

Waterluxe podrá modificar en cualquier momento las presentes Condiciones Generales, publicando su versión actualizada en el sitio web y/o la aplicación.

En todo caso, las condiciones aplicables a cada contratación serán las vigentes en el momento en que se perfeccione el contrato, sin que las modificaciones posteriores afecten a las contrataciones ya confirmadas.

12. Uso correcto de la plataforma

El cliente se compromete a utilizar el sitio web y la aplicación de forma lícita, diligente y conforme a las presentes Condiciones Generales.

Queda prohibido cualquier uso fraudulento, ilícito o que pueda afectar al funcionamiento de la plataforma o perjudicar los derechos e intereses de Waterluxe o de terceros, incluyendo la introducción de virus, malware, código malicioso o cualquier otro medio destinado a alterar la seguridad o el funcionamiento de los sistemas, así como el acceso no autorizado a cuentas, servidores o redes.

En caso de incumplimiento, Waterluxe podrá adoptar las medidas que resulten necesarias para proteger la seguridad de la plataforma y de sus usuarios, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

aplicable, prevalecerá esta última en aquello que resulte de obligada aplicación.

La eventual nulidad, invalidez o inaplicabilidad, total o parcial, de cualquiera de las presentes Condiciones no afectará a la validez, eficacia ni exigibilidad del resto, que continuará plenamente vigente y desplegando todos sus efectos.

14. Atención al cliente

El cliente podrá contactar con Waterluxe para cualquier consulta, incidencia, queja o reclamación a través de los siguientes canales:

Correo electrónico: info@waterluxe.es

Teléfono: **868 780 932**

WhatsApp, mediante el botón de contacto disponible durante la navegación por el sitio web.

Formularios de contacto y sistema de tickets habilitados en el sitio web.

Dirección postal: **Calle Estrella de Mar nº 5, 30163 Cobatillas (Murcia), España.**

15. Ley aplicable y jurisdicción

Las presentes Condiciones Generales se regirán e interpretarán de conformidad con la legislación española y, en su caso, con la normativa de la Unión Europea que resulte aplicable.

En caso de contratación con consumidores y usuarios, cualquier controversia se someterá a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes conforme a la normativa de protección de los consumidores y usuarios y a la legislación procesal aplicable.

En caso de contratación con profesionales o empresas, las partes se someten expresamente, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, a los Juzgados y Tribunales de Murcia, salvo en aquellos supuestos en que la normativa aplicable no permita dicho pacto.

16. Garantía legal

Todos los productos vendidos a consumidores y usuarios cuentan con la garantía lega ,3) años desde la fecha de entrega, de conformidad con el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y demás normativa aplicable.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten durante los dos (2) años siguientes a la entrega del producto ya existían en el momento de la entrega.

En caso de falta de conformidad, el Cliente tendrá derecho a que esta sea puesta en conformidad mediante la reparación o, cuando proceda conforme a la normativa aplicable, la sustitución del producto. Cuando dichas medidas no resulten posibles o no puedan llevarse a cabo en los términos legalmente establecidos, el Cliente podrá ejercer, según corresponda, los derechos de reducción del precio o resolución del contrato, sin coste para el Cliente.

16.1 Procedimiento de tramitación de garantía

La tramitación de la garantía legal se realizará conforme al siguiente procedimiento:

Comunicación de la incidencia. El Cliente deberá comunicar la incidencia a través de cualquiera de los canales de atención habilitados por Waterluxe.

Información adicional. Con carácter previo, Waterluxe podrá solicitar fotografías, vídeos u otra documentación que resulte razonablemente necesaria para realizar una valoración inicial de la incidencia.

Revisión técnica. Cuando resulte necesario, Waterluxe gestionará la remisión del producto al fabricante o al servicio técnico autorizado para su correspondiente valoración técnica, utilizando el procedimiento que resulte adecuado en función de las características del producto y de las instrucciones del fabricante.

Resolución. Si la valoración técnica confirma que la incidencia deriva de una falta de conformidad cubierta por la garantía legal, Waterluxe gestionará, según corresponda y de conformidad con la normativa aplicable, la reparación, sustitución o cualquier otra medida legalmente procedente, sin coste alguno para el Cliente.

Si la valoración técnica concluye que la incidencia no deriva de una falta de conformidad cubierta por

presentes Condiciones Generales y a la normativa aplicable.

La valoración técnica sobre el origen de la incidencia corresponderá al fabricante o, en su caso, al servicio técnico autorizado, cuyo informe servirá de base para determinar si la incidencia se encuentra cubierta por la garantía legal.

17. Exclusiones

La garantía no cubrirá los daños o incidencias que no deriven de una falta de conformidad existente en el momento de la entrega del producto y que tengan su origen, entre otros, en:

- El desgaste normal de piezas y componentes debido al uso habitual.
- Los daños derivados de instalación incorrecta, manipulación inadecuada o mantenimiento negligente.
- El uso indebido, contrario a las instrucciones del fabricante o distinto del previsto para el producto.
- Los daños ocasionados por golpes, caídas, humedad, líquidos, condiciones ambientales extremas o fenómenos externos (incendio, inundación, tormenta eléctrica, etc.).
- Las alteraciones, reparaciones o intervenciones realizadas por personas o servicios técnicos no autorizados por el fabricante.

18. Consumibles

Los consumibles, tales como filtros, membranas, cartuchos, resinas, productos químicos y otros materiales similares, están cubiertos por la garantía legal en caso de falta de conformidad existente en el momento de la entrega.

No obstante, el desgaste natural derivado del uso, la caducidad propia del producto o los daños ocasionados por un uso inadecuado de los consumibles no constituyen una falta de conformidad a efectos de la garantía legal.

19. Productos conectados al agua

Esta limitación afecta exclusivamente al derecho de desistimiento y no limita la garan que continuará siendo aplicable en los supuestos de falta de conformidad previstos por la vigente.

20. Garantía para distribuidores

En las ventas realizadas a través de distribuidores o intermediarios autorizados, la responsabilidad frente al consumidor en materia de garantía legal corresponderá al vendedor que haya celebrado el contrato de compraventa, de conformidad con la normativa aplicable.

Waterluxe prestará al distribuidor el soporte técnico y documental necesario para la correcta tramitación de las incidencias y garantías. Salvo acuerdo expreso o cuando resulte necesario para la adecuada gestión técnica de la incidencia, Waterluxe no atenderá directamente las reclamaciones del consumidor.

21. Supuestos no cubiertos por la garantía

La garantía legal no cubrirá las faltas de conformidad o averías que tengan su origen en un uso inadecuado del producto, manipulaciones o reparaciones no autorizadas, la utilización de piezas o componentes no originales cuando ello haya influido en la incidencia, modificaciones realizadas fuera de las especificaciones del fabricante o cualquier otra causa no imputable a una falta de conformidad existente en el momento de la entrega.

RECLAMACIONES Y DEVOLUCIONES

22. Derecho de desistimiento

El Cliente dispone de un plazo de **catorce (14) días naturales** desde la recepción del producto para ejercer su derecho de desistimiento, sin necesidad de indicar motivo alguno.

El derecho de desistimiento podrá ejercerse a través de la función habilitada en el sitio web o mediante

aceptado expresamente otro distinto.

Para que la devolución sea aceptada, el producto deberá devolverse en un estado compatible con el ejercicio del derecho de desistimiento. El Cliente únicamente responderá de la disminución de valor del producto cuando esta sea consecuencia de una manipulación distinta de la necesaria para establecer su naturaleza, características o funcionamiento, conforme a la normativa vigente.

> *La colocación de etiquetas de transporte, cintas adhesivas, precintos, escritos o cualquier otro elemento directamente sobre el embalaje original del fabricante podrá dar lugar a una disminución objetiva del valor del producto cuando ello deteriore el embalaje original o reduzca su valor comercial, impidiendo o dificultando su comercialización como producto nuevo.*

Asimismo, cuando la manipulación del producto o de su embalaje obligue a Waterluxe a realizar labores de reacondicionamiento, reembalaje, limpieza, revisión o cualquier otra actuación necesaria para su nueva comercialización, podrá descontarse del importe del reembolso la disminución real y objetivamente acreditable del valor del producto, de conformidad con la normativa aplicable.

23. Exclusiones del derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento no será aplicable en los siguientes casos:

- Los bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega, de conformidad con la normativa aplicable.
- Los equipos de tratamiento de agua, membranas, cartuchos filtrantes, filtros y demás consumibles que, tras su instalación o puesta en funcionamiento, hayan entrado en contacto con la red de agua, por no resultar aptos para una nueva comercialización por razones de protección de la salud e higiene.

24. Procedimiento para ejercer el derecho de desistimiento

Para ejercer su derecho de desistimiento, el cliente podrá utilizar la función de desistimiento o… habilitada en la web, accesible desde el enlace “Desistir del contrato”, o bien mediante cualquier otra declaración inequívoca dirigida a Waterluxe.

directos de la devolución, salvo que Waterluxe haya aceptado asumirlos o la normativ le disponga otra cosa.

Una vez recibido el producto o, en su caso, una prueba suficiente de su devolución, Waterluxe procederá al reembolso de las cantidades abonadas sin demora indebida y, en todo caso, dentro de los catorce (14) días naturales desde la comunicación del desistimiento, utilizando el mismo medio de pago empleado por el Cliente en la compra, salvo que este haya dispuesto expresamente lo contrario y siempre que no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso. Waterluxe podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes o hasta que el Cliente haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

Importante: El derecho de desistimiento regulado en este apartado no debe confundirse con la cancelación de pedidos antes de la entrega ni con el rechazo de la entrega de un pedido ya expedido. Cada una de estas situaciones tiene un régimen jurídico y unas consecuencias diferentes. Para una explicación detallada de cada supuesto, consulta el apartado **30. Cancelación de pedidos, rechazo de la entrega y derecho de desistimiento** de los presentes Términos y Condiciones.

Formulario: Derecho de desistimiento.

25. Gastos de envío

— **Devolución en ejercicio del derecho de desistimiento (total):**
El cliente asumirá los gastos directos de retorno. Si en la compra pagó gastos de envío estándar, estos también se reembolsarán junto con el precio del producto.

— **Devolución en ejercicio del derecho de desistimiento (parcial):**
Si el cliente devuelve solo parte del pedido, no se reembolsarán los gastos de envío estándar abonados en la compra inicial.

— **Pedidos con envío gratuito por promoción:**
En caso de desistimiento total o parcial, no se cobrará retroactivamente el envío de ida, incluso aunque el pedido devuelto quede por debajo del importe mínimo de la promoción.

— **Productos voluminosos, pesados o con requisitos logísticos especiales:**
Cuando el Cliente hubiera abonado gastos de envío para este tipo de productos, dichos import únicamente se reembolsarán en caso de desistimiento total. En caso de que el envío hubiera sido

En caso de rechazo de la entrega o no recogida del pedido una vez expedido, Waterlu descontar del reembolso correspondiente los gastos logísticos directos efectivamente los y debidamente justificados del envío, retorno y demás costes asociados ocasionados por dicha gestión.

Se considerarán igualmente incluidos en este supuesto los retornos ocasionados por direcciones incorrectas o incompletas facilitadas por el Cliente, la ausencia en los intentos de entrega realizados por la empresa de transporte, la falta de recogida del envío en el punto de entrega o conveniencia designado por el transportista, así como el rechazo de la entrega por causas no imputables a Waterluxe.

26. Reclamaciones por transporte

a) Incidencias en la entrega

- Si el embalaje presenta daños visibles, signos de golpe o indicios de manipulación en el momento de la entrega, el cliente deberá, siempre que le sea posible, hacerlo constar en el albarán de entrega del transportista y comunicarlo a Waterluxe a la mayor brevedad posible, aportando, cuando sea posible, fotografías que reflejen el estado del bulto. El cumplimiento de estas actuaciones facilitará la tramitación de la incidencia, sin perjuicio de los derechos que correspondan al cliente conforme a la normativa aplicable.
- Si los daños no fueran apreciables en el momento de la entrega, el Cliente deberá comunicar la incidencia a Waterluxe a la mayor brevedad posible y, en la medida de lo posible, dentro de los siete (7) días naturales siguientes a la recepción del pedido.

b) Entrega estándar y envíos voluminosos

- La entrega estándar se entiende cumplida cuando la mercancía se pone a disposición del cliente **a pie de calle** en la dirección indicada en el pedido.
- En el caso de envíos voluminosos, paletizados o de especial dificultad, la empresa de transporte no está obligada a subir la mercancía al domicilio ni a realizar su instalación, salvo contratación expresa y previa de un servicio adicional de “entrega en domicilio” o equivalente, con los costes correspondientes.
- El cliente es responsable de prever los medios necesarios para la recepción de la mercancía (espacio suficiente, accesos adecuados, personal de ayuda, etc.), especialmente en el c productos de gran tamaño o peso.

podrá repercutir los gastos logísticos efectivamente ocasionados, de conformidad co to en el apartado 27. Gastos de envío de las presentes Condiciones Generales y sin perjuicio d chos que pudieran corresponder al Cliente conforme a la normativa aplicable.

27. Incidencias tras entrega

Los errores de preparación del pedido, el envío de un producto incorrecto o la recepción de un producto aparentemente defectuoso deberán comunicarse a Waterluxe tan pronto como sea posible, preferentemente dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la recepción del pedido, mediante el formulario de asistencia técnica o a través de cualquiera de los canales de atención habilitados.

28. Cancelación de pedidos, rechazo de la entrega y derecho de desistimiento

1. Cancelación del pedido antes de la expedición

El cliente podrá solicitar la cancelación de su pedido sin coste alguno siempre que el mismo no haya sido recogido por la agencia de transporte para su expedición.

Una vez confirmada la cancelación, Waterluxe procederá al reembolso íntegro de las cantidades abonadas por el mismo medio de pago utilizado en la compra, salvo que las partes acuerden expresamente otro diferente.

2. Cancelación del pedido tras la expedición

Cuando el pedido ya haya sido expedido y entregado a la agencia de transporte, el cliente podrá solicitar su cancelación antes de la entrega.

En estos casos, Waterluxe intentará, siempre que resulte materialmente posible, detener la entrega o solicitar el retorno del envío. No obstante, al haberse iniciado la ejecución logística del contrato, la cancelación podrá generar costes derivados del transporte de ida, del retorno de la mercancía y gestiones necesarias para su recuperación.

3. Rechazo de la entrega

Si el cliente rechaza voluntaria e injustificadamente la entrega de un pedido ya exped[illegible]cita a la agencia de transporte que no efectúe la entrega, el envío será devuelto a las instalaciones de Waterluxe.

En estos supuestos, el rechazo de la entrega no exime al cliente de los costes logísticos efectivamente ocasionados por la expedición, el retorno de la mercancía y las gestiones derivadas de dicha devolución, pudiendo dichos importes deducirse del reembolso que, en su caso, corresponda, de conformidad con la normativa vigente y con los presentes Términos y Condiciones.

No tendrá la consideración de rechazo injustificado la negativa del Cliente a aceptar un envío motivada por causas imputables a Waterluxe, a la empresa de transporte o por incidencias justificadas que afecten al estado, la integridad o la correcta entrega del pedido.

29. Plazos de entrega

Los plazos de entrega indicados en el sitio web tienen carácter meramente estimativo y se calculan conforme a los tiempos habituales de preparación del pedido y tránsito de la agencia de transporte. Salvo pacto expreso en contrario, dichos plazos no constituyen un compromiso de entrega en una fecha determinada.

Si, antes de la expedición del pedido, Waterluxe tuviera conocimiento de cualquier circunstancia que pudiera afectar significativamente al plazo estimado de entrega, informará al Cliente para que pueda decidir si desea mantener o cancelar su pedido.

Una vez el pedido haya sido entregado a la agencia de transporte, los plazos de entrega dependerán de la operativa de la empresa transportista, sin perjuicio de la asistencia que Waterluxe pueda prestar al Cliente en la gestión de cualquier incidencia que pudiera producirse.

En defecto de un plazo de entrega expresamente pactado, será de aplicación lo dispuesto en la normativa vigente en materia de consumidores y usuarios.

PAGOS Y REEMBOLSOS

compra, salvo que este haya aceptado expresamente otro distinto y siempre que ello no ...ga coste adicional alguno.

Cuando el reembolso derive del ejercicio del derecho de desistimiento, serán de aplicación los plazos y condiciones previstos en el apartado 26 de las presentes Condiciones Generales.

31. Plazos según método

Una vez efectuado el reembolso por Waterluxe, el tiempo necesario para que el importe quede abonado en la cuenta del Cliente dependerá del método de pago utilizado y de los procedimientos de la entidad financiera o del proveedor de servicios de pago correspondiente.

Los plazos indicados por dichas entidades o proveedores son meramente orientativos y escapan al control de Waterluxe, que no será responsable de los retrasos que les sean imputables.

MODIFICACIÓN DE DATOS DE FACTURACIÓN

32. Rectificación de facturas

Las facturas se emitirán con los datos facilitados por el Cliente durante el proceso de compra. El Cliente es responsable de comprobar que dichos datos de facturación (nombre o razón social, NIF/CIF y domicilio fiscal) sean correctos antes de confirmar el pedido.

Una vez emitida la factura, cualquier rectificación únicamente podrá realizarse en los supuestos y mediante los procedimientos previstos por la normativa aplicable en materia de facturación e IVA. Cuando resulte necesario, ello podrá implicar la cancelación del pedido, el correspondiente reembolso y la emisión de la factura rectificativa que proceda.

No será posible modificar el destinatario de la factura una vez emitida, salvo obligación legal o resolución administrativa o judicial que así lo exija.

Si el pedido aún no hubiera sido expedido, el Cliente podrá solicitar su cancelación para realiza... nuevo pedido con los datos de facturación correctos.

un tercero no altera la identidad del destinatario de la factura indicada por el Cliente durante el proceso de compra. Waterluxe no está obligada a verificar la titularidad del medio de pago ni asumirá las consecuencias fiscales o contables derivadas de datos de facturación incorrectos facilitados por el Cliente.

ANULACIÓN DE PEDIDOS

33. Anulación por Waterluxe

aterluxe podrá cancelar un pedido cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

— Incumplimiento por parte del cliente de las presentes Condiciones Generales.
— Sospecha fundada de fraude, uso indebido de medios de pago o identidad falseada.
— Errores manifiestos en los precios, descripciones o disponibilidad de los productos.
— Negativa del cliente a facilitar la información o documentación necesaria para verificar su identidad, datos de pago o dirección de entrega.

En caso de cancelación por parte de Waterluxe, el Cliente será informado a la mayor brevedad posible y, cuando proceda, se reembolsarán las cantidades abonadas por el mismo medio de pago utilizado en la compra, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder en caso de fraude o actuación ilícita.

AUTENTICIDAD E INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS

34. Garantía de autenticidad

Waterluxe comercializa exclusivamente productos originales y adquiridos a fabricantes o distribuidores autorizados.

Asimismo, se asegura que los productos han sido adquiridos a través de **fabricantes o distribu autorizados**, cumpliendo con la normativa aplicable en materia de consumo, etiquetado, seguri y calidad.

Waterluxe se esfuerza en mantener toda la información, descripciones, especificacior as y fotografías de los productos **actualizadas**.

No obstante, pueden producirse ligeras variaciones en el embalaje, accesorios, diseño o determinadas características constructivas del producto derivadas de mejoras, actualizaciones o modificaciones introducidas por el fabricante, siempre que dichas variaciones no afecten a la funcionalidad, compatibilidad, prestaciones, seguridad o calidad del producto suministrado, sin que ello suponga una falta de conformidad.

36. Cambios ecológicos

Algunos fabricantes adaptan sus productos, embalajes o diseños para cumplir la normativa medioambiental u otros requisitos regulatorios aplicables. Como consecuencia, pueden producirse ligeras variaciones estéticas o de presentación respecto de las imágenes publicadas, sin que ello afecte a la calidad, funcionalidad o compatibilidad del producto suministrado.

PROTECCIÓN DE DATOS Y COOKIES

37. Protección de datos

El tratamiento de datos se rige por nuestra Política de Privacidad.

El tratamiento de los datos personales se rige por nuestra **Política de Privacidad**, donde el Cliente podrá consultar información detallada sobre:

— El responsable del tratamiento.
— Las finalidades y bases jurídicas del tratamiento.
— Los destinatarios de los datos y, en su caso, las transferencias internacionales.
— Los plazos de conservación.
— Los derechos de las personas interesadas en materia de protección de datos.
— La posibilidad de presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Dat (AEPD).

El uso de cookies se rige por la Política de Cookies donde el cliente podrá obtener info detallada sobre los tipos de cookies utilizadas, sus finalidades, los plazos de conservación y las opciones disponibles para aceptarlas, rechazarlas o configurarlas.

39. Uso razonable de los canales de atención

Waterluxe pone a disposición del Cliente diferentes canales de contacto (teléfono, correo electrónico, formularios web, área de cliente y, en su caso, mensajería instantánea) destinados a la gestión de pedidos, incidencias, devoluciones y consultas comerciales.

El Cliente se compromete a realizar un uso razonable de dichos canales, evitando, entre otras conductas:

— La reiteración de consultas sobre una misma incidencia ya respondida, salvo que existan nuevos hechos o información relevante.

— El uso simultáneo y reiterado de varios canales para un mismo asunto.

— El envío masivo de comunicaciones que dificulten la correcta prestación del servicio.

— Cualquier conducta abusiva, ofensiva o que impida o dificulte la adecuada atención al resto de clientes.

En caso de un uso manifiestamente abusivo o reiterado, Waterluxe podrá solicitar al Cliente que centralice las comunicaciones en un único canal, suspender temporalmente la tramitación hasta recibir la información o documentación necesaria o adoptar las medidas razonablemente necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del servicio de atención al cliente.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos que correspondan al consumidor conforme a la normativa aplicable.

40. Desactivación de la cuenta de cliente

Waterluxe podrá desactivar el acceso al área privada de cliente y rechazar o restringir la realización de

el personal de Waterluxe, la existencia de indicios razonables de fraude o cualquier ot ta que dificulte gravemente el normal funcionamiento del servicio o haga inviable la continu relación comercial.

La desactivación de la cuenta tendrá carácter exclusivamente organizativo y de seguridad, y no impedirá al Cliente ejercer los derechos que legalmente le correspondan respecto de pedidos ya realizados, garantías, devoluciones, facturación o reclamaciones, pudiendo dirigirse para ello a los canales de atención al cliente habilitados por Waterluxe.

La adopción de esta medida no afectará a los derechos y obligaciones derivados de los contratos celebrados con anterioridad a la desactivación de la cuenta.

ANEXOS

Anexo I – Formulario de desistimiento

Disponible: Formulario de desistimiento.

Anexo II – Contacto

- Email: info@waterluxe.es
- Teléfono: 868 780 932
- Formulario de asistencia técnica
- Formulario de devoluciones

Editar

- Nuestros Clientes
- Quiénes Somos
- Seguridad del Sitio
- Servicio Técnico StarGO
- Zona Profesional

Información

- Derecho al olvido
- Descargar Factura
- Descuentos
- Información sobre envíos
- Métodos de pago
- Política de Cookies
- Política de Privacidad
- Términos y Condiciones

Soporte

- Abrir ticket de soporte
- Acceso Mi Cuenta
- Asistencia técnica de incidencias
- Desistir del contrato y devolución de pedido
- Informar de pedido no recibido
- Localiza tu envío
- Preguntas Frecuentes

Certificado SSL

Tranferencia Bancaria

© 2026 Waterluxe | Tienda online Ranking 4,8-5